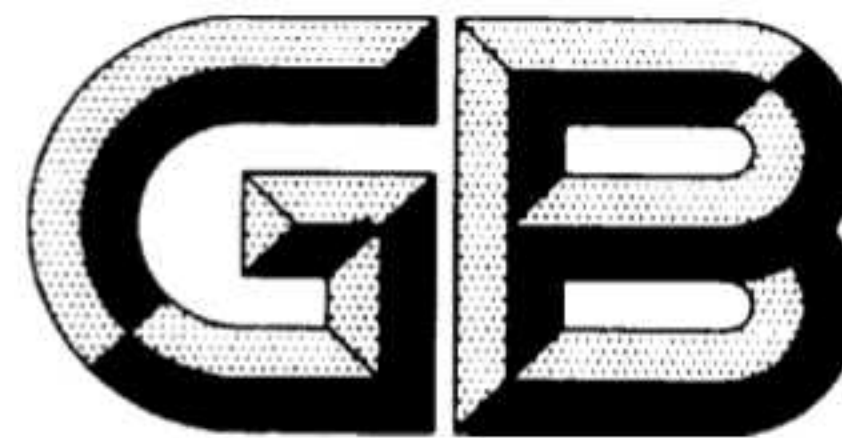




中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

语言培训服务基本术语

Basic terminology in language training services

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目次

1 范围 1

2 基础概念..... 1

3 服务资源..... 2

4 服务内容..... 4

5 服务形式..... 4

6 服务过程..... 5

7 学习活动..... 6

8 学习评价..... 8

9 服务结果..... 8

参考文献..... 10

索引 11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009、GB/T 20001.1-2001给出的规则起草。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会（SAC/TC443）提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

语言培训服务基本术语

1 范围

本标准规定了语言培训服务的基础概念，以及服务资源、服务内容、服务形式、服务过程、学习活动、学习过程、服务结果等方面的术语。

本标准适用于语言培训服务的管理、运行、实施、科研、教学、交流等活动。

2 基础概念

2.1

学习服务 learning services

为实现学习目标（6.4）而设计和实施的系列活动或过程。

[GB/T 26996-2011，定义 2.12]

2.2

第二语言 second language

第一语言（2.8）之外，再行学习和使用的语言。

2.3

语言培训服务 language training services

以提供第二语言（2.2）学习服务（2.1）为核心的一系列活动与过程。

注：改写 GB/T 29357-2012，定义 3.1。

2.4

语言培训服务提供者 language training services provider

服务提供者 services provider

提供语言培训服务（2.3）的组织或个人。

[GB/T 29357-2012，定义 3.2]

2.5

学员 learner

接受语言培训服务（2.3）的个人。

[GB/T 29357-2012，定义 3.3]

2.6

顾客 customer

语言培训服务（2.3）购买者，包括个人和组织。

示例：学员、家长、企业、政府。

注：顾客有时是学员。

[GB/T 29357-2012，定义 3.4]

2.7

目的语 target language

目标语 target language

目标语言 target language

语言培训服务（2.1）中，学员（2.5）所学习的语言。

[GB/T 29357-2012，定义 3.5]

2.8

第一语言 first language

〈学员（2.5）〉思维和交际的首选或主要工具。

2.9

共同语 common language

在一定区域内通行的语言。

[GB/T 29357-2012，定义 3.6]

2.10

学习语言 learning language

在目的语学习活动（4.1.1）过程中所使用的语言。

示例：目的语、共同语、学员第一语言。

3 服务资源

3.1

教学人员 facilitator

直接指导学员（2.5）开展目的语学习活动（4.1.1）的服务人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1。

3.2

学习支持人员 learning support staff

为教学人员（3.1.1）、顾客（2.6）和学员（2.5）提供支持的服务人员。

示例：教学辅助人员、管理人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.2。

3.3

服务场所 service place

〈服务提供者（2.4）〉提供语言培训服务（2.3）的场地。

注：包括学习场所、咨询接待场所、休息场所等。

3.4

学习活动场所 teaching and learning place

〈服务提供者（2.4）〉组织开展目的语学习活动（4.1.1）的服务场所（3.3）。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 4.6。

3.5

学习活动设施 teaching and learning facility

〈服务提供者（2.4）〉配备的满足目的语学习活动（4.1.1）需求的环境、系统、平台、成套设备等。

示例：语音实验室、多媒体教室、交互式语言学习系统、网络资源平台。

3.6

学习活动设备 teaching and learning equipment

〈服务提供者（2.4）〉配备的满足目的语学习活动（4.1.1）需求的机械、装置、器材、仪器、工具等。

示例：学习资料库、音视频设备、投影仪、耳麦。

3.7

学习资料 learning service material

〈服务提供者（2.4）〉为语言培训服务（2.3）选编的纸质或电子资料。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 4.7。

3.8

教材 teaching material

教学人员（3.1.1）所使用的学习资料（3.4.1）。

3.9

学材 learning material

学员（2.5）所使用的学习资料（3.4.1）。

4 服务内容

4.1

目的语学习活动 target language learning activity

教学人员（3.1.1）指导学员（2.5）获取目的语（2.6）知识、掌握目的语（2.6）技能、提升目的语（2.6）能力、实现语言培训服务（2.3）目标的过程。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 5.9。

4.2

学习支持服务 learning support service

为目的语学习活动（4.1）提供信息、设施、管理、咨询等支持活动的过程。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 5.10。

5 服务形式

5.1

面授服务 face to face service

〈服务提供者（2.4）〉在固定的服务场所（3.2.1），当面为学员（2.5）提供的语言培训服务（2.3）。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 3.8。

5.2

远程服务 distance service

〈服务提供者（2.4）〉利用互联网、移动互联网、广播、电视、卫星等载体提供的非当面的语言培训服务（2.3）。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 3.9。

5.3

混合式服务 blended service

面授形式（5.1）和远程形式（5.2）相结合的语言培训服务（2.3）。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 3.10。

6 服务过程

6.1

服务信息提供 service information providing

服务提供者（2.4）为学员（2.5）和顾客（2.6）提供语言培训服务（2.3）有关信息及其咨询服务的过程。

6.2

学员和顾客需求确认 need confirm of learner and customer

〈服务提供者（2.4）〉分析、确定学员（2.5）和顾客（2.6）对于语言培训服务（2.3）的期望的过程。

注：学员和顾客对于语言培训服务的期望包括希望学员获得的目的语能力、知识、学习技巧等，学员工作或学习背景对其目的语的要求，以及希望服务所采用的方式与形式、服务时间与长度、学习难度与强度等。

6.3

学员特征确认 feature confirm of learner

〈服务提供者（2.4）〉分析、确定学员（2.5）目的语（2.6）学习有关特征的过程。

注 1：学员目的语学习有关特征包括学员现有目的语水平、母语及其特点、语言学习经历、语言生活背景、教育与职业背景、年龄、认知能力、文化水平等，以及学员群体的目的语水平分布、母语构成及其特点、年龄结构等。

注 2：改写 GB/T 26996-2011，定义 5.7。

6.4

学习目标 target of learning

根据学员和顾客需求确认（6.2）和学员特征确认（6.3）结果，在遵循语言学习规律的基础上，服务提供者（2.4）、学员（2.5）和顾客（2.6）共同确定的希望通过目的语学习活动（4.1）实现的结果。

6.5

服务方案 service program

根据学习目标（6.4），服务提供者（2.4）为学员（2.5）选择或设计的语言培训服务（2.3）计划，包括服务形式、服务时间、学习内容、学习方法、学习资料、教学人员等安排。

6.6

服务协议 service agreement

服务提供者（2.4）与顾客（2.6）（和学员（2.5））之间就语言培训服务（2.3）达成的书面或口头共识。

示例：服务合同、听课证、招生简章。

6.7

目的语学习活动 target language learning activity

见 3.4 节。

6.8

学习评价 evaluation of learning

在服务交付过程中和完成后，对学员（2.6）参与目的语学习活动（3.4）效果、学习目标（6.4）达成情况的评价和判断。

7 学习活动

7.1

翻译法 translation method

语法翻译法 grammar translation method

阅读法 reading method

通过翻译手段比较第一语言（2.8）与第二语言（2.2）语音、词汇和语法的异同，使学员（2.5）掌握和运用目的语（2.7）的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.2

直接法 direct method

自然法 natural method

口语法 oral method

心理法 psychological method

不使用第一语言，用动作和图画等直观手段解释词义和句子，帮助学员（2.5）掌握和运用目的语（2.7）的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.3

听说法 audio-lingual approach

句型教学法 sentence-oriented approach

以句型为中心，采用反复模仿、练习和强化记忆的方式，培养学员（2.5）目的语思维和使用习惯的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.4

认知法 cognitive approach

以学员（2.5）为中心，在理解目的语（2.7）知识和规则的基础上进行目的语练习，强

调有意义的学习和有意义的联系，主张、听、说、读写并重，强调学员（2.5）语言能力全面发展的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.5

交际法 communicative approach

功能法 functional approach

采用真实、地道的语言材料，以学员（2.5）需求为出发点，以教学过程的交际化为主要特征，着重培养学员言语交际能力的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.6

任务型教学法 task-based approach

围绕特定交际目的，引导学员（2.5）通过实施沟通、表达、结合、交涉、询问等目的语（2.7）语言活动完成设定的任务，提升学员（2.5）目的语（2.7）水平的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.7

合作型教学法 cooperative approach

通过让学员（2.5）之间合作完成任务，营造共同学习、相互帮助的环境，达到整体提升学员（2.5）目的语（2.7）水平的目的语学习活动（4.1）教学方法。

7.8

跨文化交际 intercultural communication

具有不同文化背景的人进行交际的过程。

7.9

多元文化意识 multi-cultural awareness

以尊重不同国家、地区、民族之间的文化差异为前提，在知识、技能、态度和文化意识等方面的自觉的文化认同能力。

7.10

语码转换 code-switching

目的语学习活动（4.1）过程中，教学人员（3.1.1）或学员（2.5）在学习语言（2.10）和目的语（2.7）之间转换的语言现象。

7.11

语言迁移 language transfer

学员（2.5）已掌握语言对于目的语学习活动（4.1）在语音、语汇、语法、语义、思维模式、文化传统、社会历史等方面所产生的或促进或阻碍的影响。

注：通常分为正向迁移和负向迁移。

8 学习评价

8.1

起点评价 sizing-up assessment

目的语学习活动（4.1）开展前或开展初期，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的判断其目的语水平并以此为基础实施目的语学习活动（4.1）的评价。

8.2

形成性评价 formative evaluation

目的语学习活动（4.1）开展过程中，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的判断阶段性目的语学习活动（4.1）效果、发现问题并以此为基础优化调整目的语学习活动（4.1）的评价。

8.3

总结性评价 summative evaluation

目的语学习活动（4.1）完成后，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的确认学习目标（6.4）最终达成情况的评价。

9 服务结果

9.1

满意度 degree of satisfaction

学员（2.5）和顾客（2.6）对于语言培训服务（2.3）的实际感受与期望值之间的匹配程度。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 6.11。

9.2

投诉率 rate of complaint

受到学员（2.5）和顾客（2.6）投诉的语言培训服务（2.3）数量与其总量的比值。

9.3

合格率 rate of the passing

通过率 rate of the passing

经测试，达成学习目标（6.4）的学员（2.5）数量与其总数的比值。

注：改写 GB/T 26996-2011，定义 6.9。

参 考 文 献

- [1] ISO 29991:2014 语言培训服务基本要求
- [2] GB/T 10112-1999 术语工作 原则与方法
- [3] GB/T 26997-2011 非正规教育与培训的学习服务 术语
- [4] GB/T 29357-2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训
- [5] 《语言学词典》，[德]哈社默德·布斯曼，商务印书馆，2007
- [6] 《外语教学方法与流派》。吴和平、吴海霞，外语教学与研究出版社，2014
- [7] 《英语教学法理论与新发展研究》，许淑娟，中国水利水电出版社，2014
- [8] 《汉语作为第二语言的学习者习得过程研究》，王建勤，商务印书馆，2006

索引

汉语拼音索引

D

第二语言.....	2. 2
第一语言.....	2. 8
多元文化意识.....	7. 9

F

翻译法.....	7. 1
服务场所.....	3. 3
服务方案.....	6. 5
服务协议.....	6. 6
服务信息提供.....	6. 1

G

共同语.....	2. 9
顾客.....	2. 6

H

合格率.....	9. 3
合作型教学法.....	7. 7
混合式服务.....	5. 3

J

教材.....	3. 8
教学人员.....	3. 1

K

跨文化交际.....	7. 8
------------	------

M

满意度.....	9. 1
面授形式.....	5. 1
目的语.....	2. 7
目的语学习活动.....	4. 1

Q

起点评价.....	8. 1
-----------	------

R

任务型教学法.....	7. 6
认知法.....	7. 4

T

听说法.....	7. 3
投诉率.....	9. 2

X

形成性评价.....	8. 2
学材.....	3. 9
学习服务.....	2. 1
学习活动场所.....	3. 4
学习活动设备.....	3. 6
学习活动设施.....	3. 5
学习目标.....	6. 4
学习评价.....	6. 8
学习语言.....	2. 10
学习支持服务.....	4. 2
学习支持人员.....	3. 2
学习资料.....	3. 7
学员.....	2. 5
学员和顾客需求确认.....	6. 2
学员特征确认.....	6. 3

Y

语码转换.....	7. 10
语言培训服务.....	2. 3
语言培训服务提供者.....	2. 4
语言迁移.....	7. 11
远程形式.....	5. 2

Z

直接法.....	7. 2
总结性评价.....	8. 3
阻抗分析技术.....	5. 2. 1. 4

英文对应词索引

A	
audio-lingual approach.....	7.3
B	
blended service.....	5.3
C	
code-switching.....	7.10
cognitive approach.....	7.4
common language.....	2.9
communicative approach.....	7.5
cooperative approach.....	7.7
customer.....	2.6
D	
degree of satisfaction.....	9.1
direct method.....	7.2
distance service.....	5.2
E	
evaluation of learning.....	6.8
F	
face to face service.....	5.1
facilitator.....	3.1
feature confirm of learner.....	6.3
first language.....	2.8
formative evaluation.....	8.2
I	
intercultural communication.....	7.8
L	
language training services.....	2.3
language training services provider.....	2.4
language transfer.....	7.11
learning language.....	2.10
learning material.....	3.9
learning services.....	2.1
learning service material.....	3.7

learning support service.....	4.2
learning support staff.....	3.2
learner.....	2.5

M

multi-cultural awareness.....	7.9
-------------------------------	-----

N

need confirm of learner and customer.....	6.2
---	-----

R

rate of complaint.....	9.2
rate of the passing.....	9.3

S

second language.....	2.2
service agreement.....	6.6
service information providing.....	6.1
service place.....	3.3
service program.....	6.5
sizing-up assessment.....	8.1
summative evaluation.....	8.3

T

target language.....	2.7
target language learning activity.....	4.1
target of learning.....	6.4
task-based approach.....	7.6
teaching and learning equipment.....	3.6
teaching and learning facility.....	3.5
teaching and learning place.....	3.4
teaching material.....	3.8
translation method.....	7.1